

平成27年度

京都市交通事業事務事業評価

(平成26年度事業)

平成27年9月

京都市交通局

はじめに

京都市の交通事業は、市域を東西南北に貫く交通の大動脈である地下鉄と、市内にきめ細やかに張り巡らせた市バス路線とのネットワークにより、安心・安全で市民の皆様の生活に欠くことのできない身近な公共交通機関として、また、京都を訪れる方々の便利な交通手段として多様な都市活動を支えているとともに、本市の重要政策である、人と公共交通優先の「歩くまち・京都」を牽引する公共交通機関として、重要な役割を担っています。

しかしながら、本市交通事業を取り巻く経営環境は、人口減少社会の到来により、将来、旅客数の大幅な増加が見込めないことや、巨額の地下鉄建設費の償還など非常に厳しい状況にあります。

こうした中、平成22年3月に策定した「京都市自動車運送事業経営健全化計画」（平成24年度決算において、資金不足比率が経営健全化基準の20%を下回り、計画より3年前倒しで経営健全化団体を脱却）及び「京都市高速鉄道事業経営健全化計画」、また、平成21年度から平成23年度までの3年間の進ちょく状況を踏まえ、平成24年度から平成27年度までの4年間の基本方針と重点取組を明確にするために策定した「京都市交通局市バス・地下鉄中期経営方針」（平成24年11月策定）に基づき、安全対策、お客様サービスの向上、収入増加策やコスト削減策などの経営健全化に向けた取組を徹底して推進しています。

「京都市交通事業事務事業評価」は、こうした交通局が取り組む事業の進ちょく状況を管理し、サービス改善と事業の効率化を図るとともに、市民の皆様やお客様への説明責任を果たすことを目的として実施しているものです。

今回の事務事業評価では、市バス・地下鉄中期経営方針に基づき平成26年度の地下鉄事業・市バス事業の経営状況を総括するとともに、平成26年度交通局運営方針に掲げる交通局が取り組んだ個別事業について、目標に対する達成度の評価を行いました。

この事務事業評価の結果を活かし、利便性を高めることでお客様のご利用を促進する「攻めの経営」の一層の推進と、「全国一のお客様サービスの実践」にチャレンジし、「歩くまち・京都」を支える市バス・地下鉄の交通インフラ機能の向上と、安定した経営基盤の確立に努めてまいります。

目 次

I	京都市交通事業事務事業評価について	1
II	平成26年度の地下鉄事業・市バス事業の取組状況	
1	地下鉄事業	5
2	市バス事業	7
III	事務事業評価	
1	事務事業評価の実施について	9
2	評価結果一覧	10
3	事務事業評価の実施結果	11

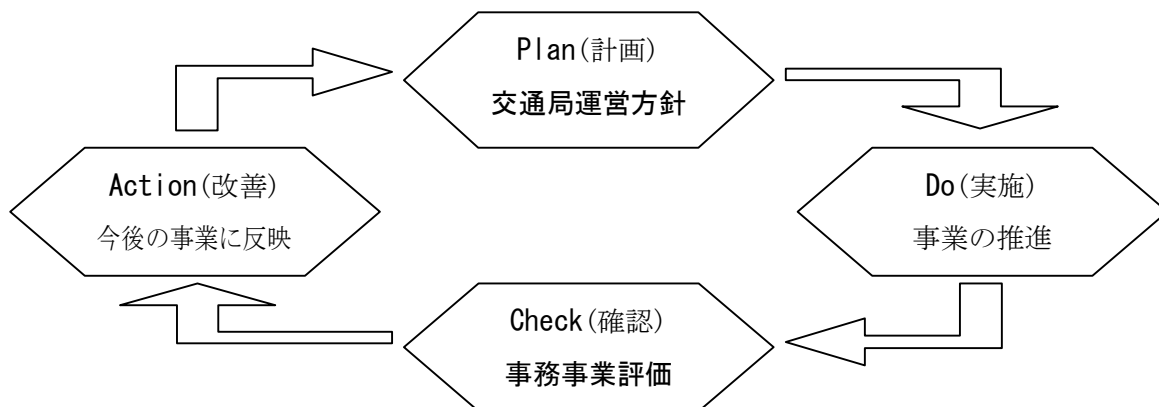
I 京都市交通事業事務事業評価について

京都市交通事業事務事業評価は、交通局の経営健全化等の取組の進捗状況を管理し、サービス向上と事業の効率化を図るとともに、市民の皆様やお客様への説明責任を果たすことを目的として実施しているものです。平成27年度の事務事業評価では、平成24年度から4年間の市バス・地下鉄事業経営の基本方針と重点取組を定めた「市バス・地下鉄中期経営方針」と「平成26年度 交通局運営方針」に基づき、平成26年度に交通局が重点的に取り組んだ事項とその状況について御説明します。

具体的には、「II 平成26年度の地下鉄事業・市バス事業の取組状況」において、市バス・地下鉄中期経営方針に基づく平成26年度の取組を総括的に御説明します。

そして、「III 事務事業評価」では、「平成26年度 交通局運営方針」（平成26年4月策定）に掲げた事業項目について、その実績の評価を行いました。

「平成26年度 交通局運営方針」は、市バス・地下鉄中期経営方針に基づき平成26年度に交通局が取り組む事業について取りまとめたものであり、これを基に事務事業評価を行うことで、下図のように、PDCAのサイクルを形作っています。



参考：地下鉄事業の経営健全化計画について

○基本的な考え方

将来にわたって地下鉄を安定的に運営するため、徹底したコスト削減策はもとより、「環境モデル都市」の取組、「『歩くまち・京都』総合交通戦略」、「未来・京都観光振興計画 2010⁺」など、市のあらゆる政策を総動員して1日5万人の増客を目指すとともに、国の制度拡充も活用し、市の一般会計からも可能な限りの支援を行う。

○計画期間

平成21～30年度（資金不足比率が20%未満となる年次までの10年間）

※経営健全化出資金の繰入れなしで安定的に20%を下回る見通しが立つまで、引き続き、経営健全化団体として、「京都市高速鉄道事業経営健全化計画」を推進します。

○目標

- ① 平成21年度に現金収支を黒字化し、平成30年度までに資金不足比率を20%未満に引き下げる。
- ② 1日当たりのお客数について、平成30年度までに5万人の増加を目指す。
- ③ 計画期間終了後の長期収支見込みにおいて、累積資金不足の最大値を1,000億円未満に抑制し、その早期解消に努める。

参考：市バス事業の経営健全化計画について

○基本的な考え方

これまでの取組により、黒字基調の経営体質を確立することができたが、市の一般会計による地下鉄事業への支援を拡大するためにも、更なる健全化を推し進め、一般会計補助金から自立した経営を目指す。

○計画期間

平成21～27年度（資金不足比率が20%未満となる年次までの7年間）

※市バス事業については、平成24年度決算において資金不足比率が経営健全化基準の20%を下回り、計画より3年前倒しで経営健全化団体を脱却しました。

○目標

- ① 平成27年度までに資金不足比率を20%未満に引き下げる。
- ② 平成30年度までに累積欠損金及び累積資金不足を解消する。
- ③ 黒字基調を堅持しつつ、一般会計補助金の削減を図り、平成30年度以降においては、一般会計からの任意補助金に頼らない運営を目指す。

「地方公共団体の財政の健全化に関する法律」（財政健全化法）

「資金不足比率」が20%以上になると、財政健全化法に基づく「経営健全化団体」に該当することとなり、経営健全化計画を策定して、資金不足比率が20%未満となるよう経営を改善する必要があります。

参考：市バス・地下鉄中期経営方針〔平成24年度～平成27年度〕について

【基本方針】

- ◆ 「歩くまち・京都」の交通をリードするお客様第一のサービス実現
- ◆ 地域・企業・大学など市民の皆様とともに改革する公営交通を目指す
- ◆ 頑張る公営企業として徹底した市民目線に立った更なる経営改革の実行

【重点取組】

1 お客様接客向上・安全対策

- ① 交通事業者全国一のお客様接客の実践
(新たな職員モニター制度の実施, 接客グレードアップセミナーの充実等)
- ② すべてのお客様に信頼される安全の追求
(全市バス車両へのドライブレコーダーの導入, 地下鉄烏丸線における可動式ホーム柵の設置等)

2 便利でわかりやすい市バス路線・ダイヤの編成と発信

1. お客様の利便性を第一に, 2. 新たな需要の掘り起こし, 3. 「歩くまち・京都」の中核を担う, 4. 「分かりやすさ」の追求の基本方針に基づく新しい路線・ダイヤのスタート (平成26年3月実施)

3 バス待ち環境の向上

- ① 更に快適なバス待ち環境の展開
(広告付きバス停上屋の年間50基, バスロケーションシステムの年間10基の設置等)
- ② 新しい発想(「バスの駅」設置構想)によるバス待ち環境の創出

4 地下鉄のお客様増加策

- ① 全庁を挙げた「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の取組の更なる推進
- ② 地域, 企業, 大学や観光MICEとの連携による誘客の推進
- ③ 地下鉄の魅力向上とPRの促進 (駅周辺地域へのポスティングなど)

5 第2期駅ナカビジネス展開計画の推進

年間収入目標：10億円 (平成30年度) *経営健全化計画における年間収入目標：5億円 (平成25年度)
(コトチカ北大路及び山科の新設, コトチカ御池及び京都の拡充など)

6 お客様サービス向上の取組

- ① 地下鉄へのICカード「全国相互利用」サービスの開始【平成25年春】
- ② 市バスへのICカードシステムの導入【平成26年】
- ③ 市バス・地下鉄の通信環境の充実 (地下鉄駅, バス停でのWiFiスポットの設置等)
- ④ 地下鉄烏丸線の駅トイレを快適にリニューアル
- ⑤ 市バス観光系統におけるサービスの向上 (洛バスのラッピングなど)

7 経営健全化計画の一層の推進

(市バス事業)

- ◇ 2年前倒しで経営健全化団体から脱却
経営健全化計画の目標：平成27年度 → 平成25年度
- ◇ 平成27年度に一般会計からの任意補助金“ゼロ”を目指す。
経営健全化計画の目標：平成30年度 → 平成27年度
- ◇ 収入増加策, コスト削減策の更なる推進

(地下鉄事業)

- ◇ 市民や企業等との協働による収入増加策の更なる推進
- ◇ 経営努力によるコスト削減策の推進
- ◇ 将来にわたって安定的に運営していくため一般会計からの支援を確保

[基本方針]

「歩くまち・京都」を支える市バス・地下鉄の交通インフラ機能の向上と、安定した経営基盤の確立に努めます。そのため、利便性を高めることによりお客様のご利用を促進する「攻めの経営」の更なる推進と、「全国一のお客様サービス」の実践にチャレンジします。

[重点取組]

1 お客様接遇向上と安全の徹底

お客様に安全、安心、快適にご乗車いただけるように、安全運行を徹底するとともに、親切・丁寧な全国一のお客様接遇の実践にチャレンジします。

2 お客様サービス機能の拡充

市バスICカードシステム導入や地下鉄案内サインのリニューアル、駅トイレの美化推進など、お客様目線に立ったサービスを充実することにより、より一層ご利用しやすい市バス・地下鉄を目指します。

3 バス待ち環境の向上

バス接近表示器や上屋、ベンチ等の便利施設の設置スピードを大幅に速め、バスをお待ちいただくお客様の環境向上に努めます。

4 積極的なお客様増加策の推進

地域・企業・大学や観光MICEとの連携を強め、全市的な推進体制の下、平成30年度に1日当たりのお客様数を、地下鉄は37万5千人（平成25年度実績：34万8千人）、市バスは33万人（平成25年度実績32万6千人）を目標に、積極的なお客様増加策を推進します。

5 駅ナカビジネスの展開

駅のにぎわい創出と地下鉄の安定経営に向け、コトチカや駅の特性に応じた利用を拡充し、平成30年度の駅ナカビジネス収入年間10億円に向け、平成26年度は7億円を目指します。

6 安定した経営基盤の確立

地下鉄事業では、収支改善・安定経営に向け、経営健全化計画を着実に前進させます。市バス事業では、一般会計補助金に頼らない自立した経営を目指します。

II 平成26年度の地下鉄事業・市バス事業の取組状況

1 地下鉄事業

平成26年度については、全庁を挙げた増客の取組や駅ナカビジネスの積極的展開、お客様サービスの向上などによる収入増加策とコスト削減策により、経常損益は計画に比べ55億円の収支改善となり、赤字額は9億円まで縮小しました。また、現金収支は計画を37億円上回る81億円の黒字となりました。

その結果、資金不足比率は経営健全化基準の20%を下回る14.8%となりました。しかしながら、企業債等残高は4,000億円を上回り、依然厳しい経営状況にあります。

なお、経営健全化団体からの脱却は、一般会計からの経営健全化出資金の繰り入れなしで安定的に資金不足比率が20%を下回る見通しが立つ状況に至る必要があるため、引き続き、経営健全化団体として、計画に掲げる健全化の取組を推進します。

(1) 収入増加策

地域や事業者などオール京都で人と公共交通優先の「歩くまち・京都」の実現に向け、公共交通の利用促進に取り組んでおり、具体的には、「地下鉄5万人増客推進本部」の下、「京の七夕」「花灯路」「二条城アートアクアリウム城」及び「京都マラソン」などの観光・集客イベントの開催、岡崎地域や京都駅西部エリアの活性化など、地下鉄を核とした活力あるまちづくりを推進しました。

また、沿線大学と相互に連携・協力し、公共交通の利用促進を図る協定の締結、ホテルや商業施設とタイアップしたイベント、駅周辺の史跡等を巡るウォーキングツアーなど、増客に向けて様々な事業を実施し、さらに、烏丸線の平日午前10時台の増便、大学の入学時期に合わせた通学定期券の出張販売など、一層の利用促進に努めました。

駅ナカビジネスについては、「コトチカ山科」の開業や、丸太町駅への店舗設置を行ったほか、「コトチカ御池」の拡充及び今出川駅の店舗設置に向けた実施設計など、更なる利便性の向上と駅の賑わいづくりに向け積極的な展開を図りました。

そのほか、烏丸線烏丸御池駅への可動式ホーム柵の設置、駅ホーム階のエレベーター等案内表示の増設や、通信環境の充実に取り組むとともに、「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」を設置し、お客様に心から満足いただける、より質の高いサービスの提供に努めました。

こうした取組の結果、1日当たりの旅客数は、前年度から1万5百人増と2年連続で大幅に増加し、計画を上回る35万9千人となりました。また、運輸収益と駅ナカビジネス収入等を合わせた営業収益は、計画を7億円上回る259億円となりました。

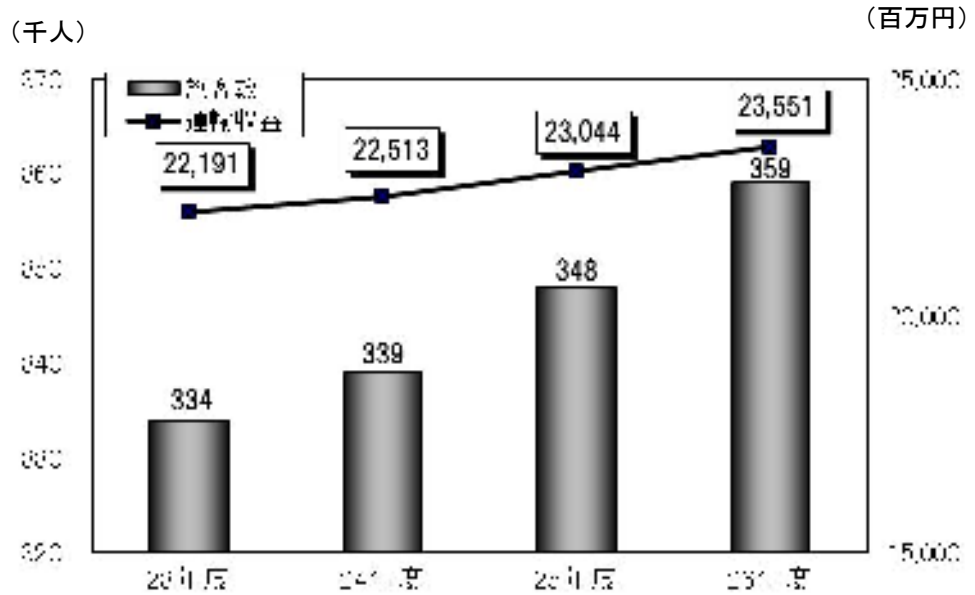
(2) コスト削減策

安全に留意した地下鉄設備の更新期間の延長や節電対策の実施など、徹底したコスト削減に努めました。

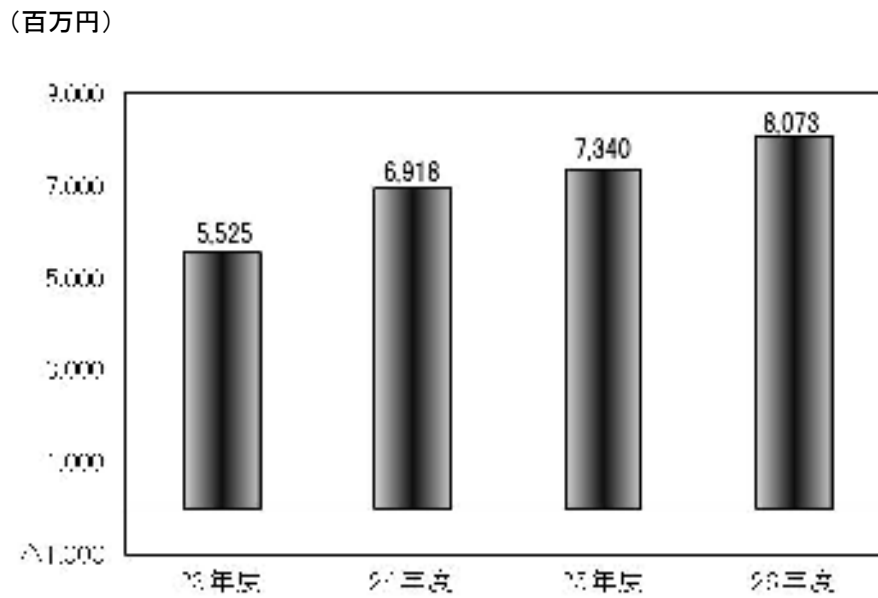
(3) 一般会計からの支援等

計画に基づき、経営健全化対策出資金を繰り出すとともに、地下鉄駅賑わい創出事業への出資を行いました。

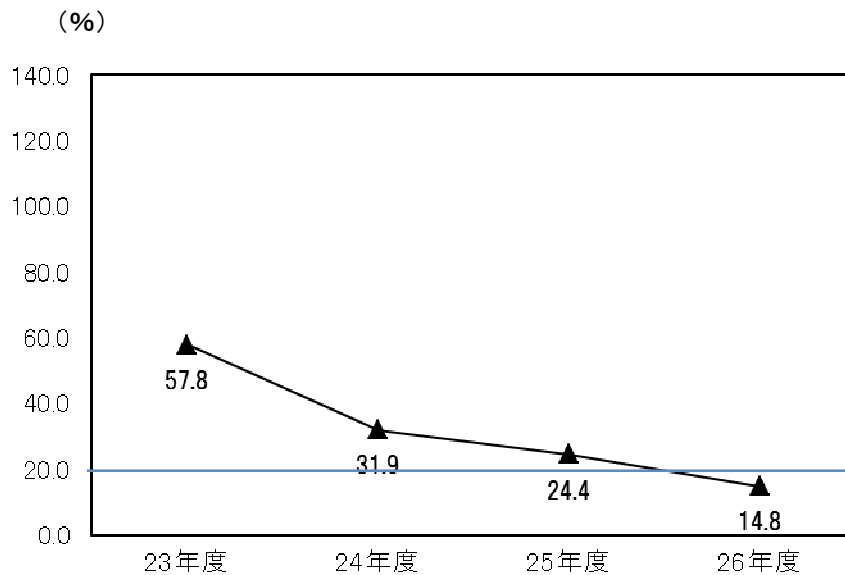
【1日当たりの旅客数と運輸収益の推移】



【現金収支の推移】



【資金不足比率の推移】



経営健全化団体となる基準。平成26年度、地下鉄事業は基準を下回ったが、経営健全化出資金の繰り入れなしで安定的に20%を下回る見通しが立つまで、引き続き、経営健全化団体として、計画に掲げる健全化の取組を推進。

2 市バス事業

平成26年度については、全庁を挙げた増客の取組や便利で分かりやすいダイヤの充実、お客様サービスの向上などによる収入増加策と総人件費抑制やバス車両更新台数抑制などによるコスト削減策により、経常損益は、一般会計からの任意補助金（生活支援路線補助金4億62百万円）を全額執行抑制したうえで、24億円の経常黒字となりました。

その結果、最大で144億円（平成17年度）あった累積資金不足を解消し、7億円の資金剰余を計上、一般会計の任意補助金に頼らない自立した経営を実現しました。

(1) 収入増加策

増客に向けた系統・ダイヤの編成として、平成26年3月に実施した「新運転計画」では、近年にない事業規模（車両数：24台増車・走行キロ：約2600km増）の拡大を行い、観光系統「洛バス」や市内中心部を運行する循環系統や主要系統の増便をはじめ、「四条河原町ショッピングライナー」など直行系統の新設のほか、「深夜バス」の試行運行など夜間時間帯のダイヤ充実、地域主体のモビリティ・マネジメントと一体となった路線・ダイヤの拡充に取り組みました。

さらに、平成26年10月には、大型ショッピングモール「イオンモール京都桂川」がJR桂川駅前にオープンすることに伴い、同駅へのバス路線を強化し、平成27年3月に実施した「新ダイヤ」では、26年3月に実施した「新運転計画」のもとでのお客様のご利用状況を踏まえつつ、主要系統の増便や鉄道駅との結節強化、乗継利便性向上など、路線・ダイヤの充実を図りました。

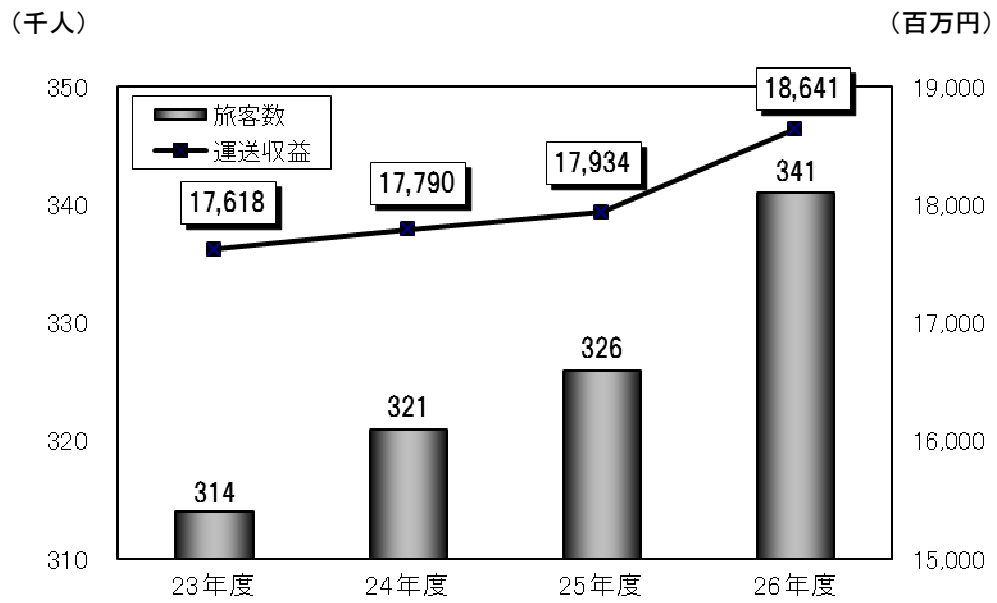
また、バス待ち環境の向上を図るため、引き続き、広告付きバス停留所やベンチの整備、バス接近表示器の増設を推進し、地域、事業者の協力による新たなバス待ち空間「バスの駅」の設置を開始しました。

こうした取組の結果、1日当たりの旅客数は、前年度から1万5千人増加し、341千人となりました。

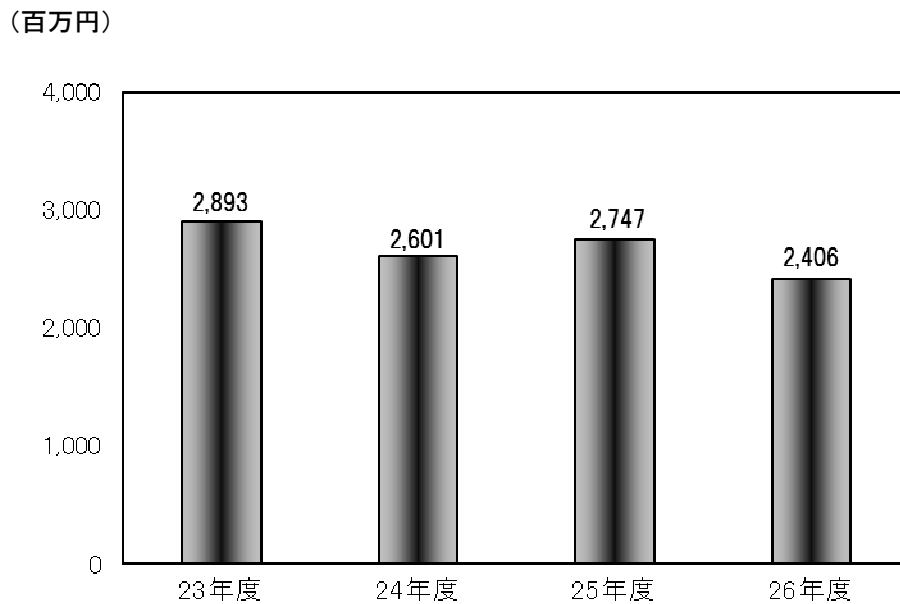
(2) コスト削減策

総人件費の抑制に取り組むとともに、バス車両の更新年数を14年から18年へ延伸し、個々の車両状態を徹底的に点検精査のうえ、更新車両数を抑制するなど、着実にコスト削減を推進しました。

【1日当たりの旅客数と運送収益の推移】



【経常収支の推移】



Ⅲ 事務事業評価

1 事務事業評価の実施について

市バス・地下鉄中期経営方針に基づき平成26年度に交通局が取り組む事業について取りまとめた「平成26年度 交通局運営方針」（平成26年4月策定）の事業項目を対象として、評価を行いました。

(1) 評価方法

平成26年度の事務事業の実績と決算数値等による事後評価としました。

各事務事業の評価については、進捗よく状況を表す「活動量指標」とその取組による効果を表す「成果指標」を設定し、その達成度を勘案して3段階で評価することとしています。

活動量達成度、成果達成度が共に100%以上で目標を達成できたものを「A」評価とし、いずれか一方が100%未満となったものを「B」評価、さらに、いずれもが100%未満で目標を達成できなかったものを「C」評価にすることとしました。

また、成果達成度をより重視し、活動量達成度が100%以上であっても成果達成度が50%未満の場合（成果指標が複数ある場合は達成度の平均が50%未満）は「C」評価にすることとしています。

これら各取組項目の評価結果を踏まえ、事業単位での考察を行うとともに、今後の方向性を示しました。

【総合評価の判断基準】

総合評価	活動量達成度	成果達成度	備考
A評価	100%以上	100%以上	目標を達成できた。
B評価	いずれかが100%以上		一部目標を達成できなかった。
C評価	いずれもが100%未満 成果達成度が50%未満		目標を達成できなかった。

(2) 評価結果の概要

評価の結果については、「A」評価が16項目、「B」評価が3項目、「C」評価が0項目となりました。

【総合評価の結果】

総合評価	A評価	B評価	C評価
	16項目	3項目	0項目
構成比	84.2%	15.8%	0%

2 評価結果一覧

事業番号	事業名	総合評価
お客様接遇向上と安全の徹底		
1	全国一のお客様接遇の実践	A
2	運輸安全マネジメントに基づく安全管理の徹底	B
3	すべてのお客様に信頼される安全の追及（市バス事業）	A
4	すべてのお客様に信頼される安全の追及（地下鉄事業）	A
お客様サービス機能の拡充		
5	市バスICカードシステムの導入と普及促進	A
6	地下鉄案内サインのリニューアル	A
7	地下鉄駅トイレの美化推進	A
8	地下鉄駅へのインターネット接続拠点「KYOTO_WiFi」等の設置	A
バス待ち環境の向上		
9	バス待ち環境の向上	B
積極的なお客様増加策の推進		
10	全庁を挙げた「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の取組の更なる推進	A
11	区役所・支所等との連携による駅を拠点とした増客の取組	A
12	地下鉄の魅力向上とPRの促進	A
13	市バスの利便性向上と更なる利用促進	A
駅ナカビジネスの展開		
14	駅ナカビジネスの積極的展開	A
安定した経営基盤の確立		
15	コスト削減策（地下鉄事業）	A
16	地下鉄事業における一般会計支援等の拡充	A
17	国への要望	B
18	コスト削減策（市バス事業）	A
19	市バス事業における一般会計補助金の削減	A

3 事務事業評価の実施結果

【構成とその内容】

10 全庁を挙げた「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の取組の更なる推進 …地下鉄1日5万人増客の達成に向け①市長を本部長とする「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の下、本市のあらゆる政策を総動員して、全庁を挙げた取組を進める。				
この事業を進めるための取組		①各局区によるアクションプログラムの実施 ②「若手職員増客②ーム」の取組の推進		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価 A ⑤
「京都市地下鉄5万人増客推進本部」におけるアクションプログラムの総件数	333件 (26年度当初)	353件 (27年度当初)	106%	
若手職員増客チームによる取組の実施件数	6件 ③	6件 (26年度実績)	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
地下鉄旅客数(1日当たり)	349千人 (26年度予算) ④	359千人 (26年度実績)	103%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
⑥		未達成	達成
		活動量	

活動量は、アクションプログラムの総件数及び若手職員増客チームによる取組の実施件⑦もに目標を上回り、成果指標である地下鉄旅客数についても目標を上回ることができたことから、総合評価を「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・「京都市地下鉄5万人増客推進本部」において、高速鉄道事業経営健全化計画の下半期に当たる5年間(平成26年～平成30年)を実施期間として、「地下鉄駅を核としたまちづくりの推進」、「地下鉄駅及び周辺での観光・集客イベントの開催」、「地域や事業者との協働による公共交通優先の歩くまち・京都の取組推進」を重点方針としたアクションプログラムを策定し、全庁を挙げて増客⑧に向けた取組を着実に進めた。
- ・各局区の若手職員で構成する「若手職員増客⑧客チーム」では、駅や駅周辺施設などの活性化を図る「駅男(エキメン)」の取組など、地下鉄・市バスの増客に寄与する様々な取組を実施することができた。
- ・こうした全庁を挙げた取組の結果、地下鉄の1日当たりの旅客数は、目標を大きく上回ることができた。

【今後の方向性】

- ・引き続き、アクションプログラムに基づき、全庁一丸となって攻めの取組を推進するとともに、相互にしっかりと連携を図り⑨ら更なる増客を目指していく。
- ・若手職員増客チームについては、平成27年6月から第6期のチーム活動がスタートしており、今後も増客に向けた取組を展開していく。

項目の説明

① 事業名と事業内容

② 事業を進めるための取組

③ 活動量指標、活動量目標、活動量実績値、活動量達成度

交通局が行う取組の進ちよく状況を客観的数値や記号等で表したものの

④ 成果指標、成果目標、成果実績値、成果達成度

交通局の取組による成果を客観的数値や記号等で表したものの

⑤ 総合評価

活動量達成度と成果達成度を総合的に判断して算出した評価

⑥ 達成度イメージ図

評価結果を分かりやすくイメージ図で示したもの

【総合評価の判断基準（3段階評価）】

総合評価	活動量達成度	成果達成度	備考
A	100%以上	100%以上	目標を達成できた。
B	いずれかが100%以上		一部目標を達成できなかった。
C	いずれもが100%未満 成果達成度が50%未満		目標を達成できなかった。

⑦ 評価の根拠

総合評価を行った根拠を示したもの

⑧ 26年度の取組・考察

平成26年度に取り組んだ具体的な内容や、交通局としての考えを示したもの

⑨ 今後の方向性

今後の取組の方向性等について交通局としての考えを示したもの

※事業番号8「地下鉄駅へのインターネット接続拠点「KYOTO_WiFi」等の設置」については、平成26年度で事業が完了したため今後の方向性について記載は行っていない。

1 全国一のお客様接遇の実践

…「市バス・地下鉄中期経営方針」に基づき、お客様に心から満足いただける、より質の高いサービスの提供に向け、効果的な取組を進めていく。

この事業を進めるための取組	①「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」の設置 ②職員に対する指導体制の強化 ③研修の充実			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
プロジェクトチームにおける取組の実施	実施	実施	100%	A
市バス営業所及び地下鉄運輸事務所における「お客様サービス推進員」の設置	設置	設置	100%	
バス運転士のキャリア別に体系化した研修及び地下鉄職員に対する接遇向上研修の実施	96回	96回	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
「市バス・地下鉄お客様サービス向上サポート会議」委員による外部評価満足度	69.2% (モニター評価の25年度実績)	78.0%	111%	
お客様サービス向上モニター評価「優」「良」の割合	69.2% (25年度実績)	72.6% (26年度実績)	105%	
お客様からの意見のうち、礼状と苦情に対する「礼状」の割合	52.0% (25年度実績)	58.7% (26年度実績)	113%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について、「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」を設置し、同チームを中心にサービス向上に向けた取組を強化するとともに、バス乗務員や地下鉄運輸関係職員に対する研修の充実を図り、目標を達成した。

成果についても、前年度の評価実績以上とした目標を達成したため、「A」評価とした。

【26年度の取組・考察】

- ・「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」を設置し、職員の意識改革や、スキルアップ、職場の士気の高揚、重点目標の実践など、交通局一体となった取組を展開した。
- ・外部委員で構成する「市バス・地下鉄 お客様サービス向上サポート会議」を創設し、市バス・地下鉄の外部評価や具体的提案を受けた。
- ・営業所・運輸事務所に新設した「お客様サービス推進員」を中心とした、職場単位や職員一人一人による効果的な取組を実践した。
- ・職員研修については、自動車運転士セミナーを経験年数などのキャリア別に体系化して実施した。全地下鉄乗務員、駅職員に対して、接遇の専門家による研修を実施した。

【今後の方向性】

- ・お客様に心から満足いただけるサービスの提供に到達点はなく、より良いサービスを目指し、「全国一お客様サービス実践プロジェクトチーム」を中心に、「市バス・地下鉄 お客様サービス向上サポート会議」による外部評価やサービスアップに向けた提案も踏まえ、引き続き交通局の総力を挙げて取組を展開していく。

2 運輸安全マネジメントに基づく安全管理の徹底

…経営トップから現場まで一丸となって安全管理体制を構築し、輸送の安全に関する継続的取組を行う「運輸安全マネジメント」に基づき、局を挙げて事故防止に取り組む。

この事業を進めるための取組	運輸安全マネジメントによる安全輸送の取組の推進			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
市バス事業の運輸安全マネジメントにおける33項目の取組	33項目の取組実施	33項目の取組実施	100%	B
地下鉄事業の運輸安全マネジメントにおける25項目の取組	25項目の取組実施	25項目の取組実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
【市バス事業】 重大事故件数	0件	1件	0%	
【市バス事業】 有責事故件数	80件以下 (22年度実績157件 の約半減)	107件	66%	
【地下鉄事業】 当局の責任によって生じる 運転事故及び輸送障害	0件	0件	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、市バス事業・地下鉄事業ともに、運輸安全マネジメントの取組項目を全て実施した。

しかしながら、成果指標の市バス事業において、重大事故を1件発生させ、有責事故件数は、3年連続で対平成22年度比3割削減の水準を維持することができたが、80件以下とする目標を達成できなかったことから総合評価は「B」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・輸送の安全に関する計画の策定，着実な実施，実施状況の点検，計画の見直しを毎年度行う「運輸安全マネジメント」により，ソフト・ハードを合わせた総合的な安全輸送の取組を両事業ともに継続して推進した。

(市バス事業)

- ・市バス事業については，24両の増車を行い，走行距離を3%増やすなど輸送力の増強を図りつつ，重大事故件数0件及び有責事故件数80件以下（対22年度比半減）という高い目標を掲げ，「事故防止対策検討ワーキング」の開催，違法駐停車へ啓発活動を行う「事故防止重点強化策」の実施等，様々な取組を組織の総力を挙げて展開した。
- ・その結果，有責事故が107件となり，平成25年度の109件を下回るとともに，4年連続で対平成22年度比3割削減の水準を維持したが，80件以下とする目標は達成できなかった。また，重大事故については，平成23年度から3年連続で0件を続けてきたが，交差点内で歩行者に接触し，重傷を負わせる重大事故を1件発生させた。

<市バス事業の平成26年度の安全重点施策>

- ① 輸送の安全確保に関する重要性の意識徹底及び法令遵守の徹底
- ② 輸送の安全に関する内部監査の実施及び必要な是正又は予防措置の実施
- ③ 輸送の安全に関する情報連絡体制の確立及び局内における必要な情報の共有
- ④ 輸送の安全に関する教育及び研修に関する具体的な計画の策定、実施
- ⑤ 事故防止のための啓発活動の推進

(地下鉄事業)

- ・地下鉄事業については、安全目標を「当局の責任によって生じる運転事故及び輸送障害をゼロにする。」と定め、職員の安全意識の高揚や教育訓練など25項目の取組を実施した。この結果、当局の責任によって生じた運転事故及び輸送障害は0件となり、目標を達成できた。

<地下鉄事業の平成26年度の安全重点施策>

- ① 安全管理規程の全職員に対する周知・徹底及び安全意識の高揚
- ② 輸送の安全を確保するための職員の教育・訓練等
- ③ 乗車時における安全対策の向上
- ④ 輸送の安全に関する内部監査の実施及び必要な是正または予防措置の実施
- ⑤ 輸送の安全を確保するための鉄道施設・車両等の整備・更新

【今後の方向性】

- ・輸送の安全は交通事業者の最大の責務であるとの認識の下、“事故を絶対に起こさない”という安全文化の構築を目指し、安全対策を徹底する。
- ・市バス事業では、「重大事故件数0件」及び「走行距離10万km当たりの有責事故件数について、過去最少値である平成26年度実績の10%削減」という目標を掲げるとともに、平成26年度の取組結果をしっかりと踏まえ、これまでの取組の充実・強化を図ることはもとより、よりの確な対策を講じることにより、市バスの安全性確保と信頼性向上を追求する。
- ・地下鉄事業では、5つの安全重点施策とその細目の24の実施計画を推進し、引き続き当局の責任によって生じる運転事故及び輸送障害を0件にする。

3 すべてのお客様に信頼される安全の追求（市バス事業）
 …お客様が「安心・安全・快適」に市バスをご利用いただけるよう、事故防止に向けた研修や事故防止重点強化策等を実施する。

この事業を進めるための取組	①キャリア別運転士研修の導入 ②新たに全運転士に対する事故防止重点研修を実施 ③事故防止重点強化策の充実			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
キャリア別「運転士セミナー」の実施	実施	実施	100%	A
事故防止重点研修の実施	実施	実施	100%	
事故防止重点強化策の実施	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
キャリア別「運転士セミナー」の実施回数	84回	84回	100%	
事故防止重点研修の対象職員への実施	対象職員全員へ実施 (全運転士及び営業所の全運行管理者、係長以上の職員)	対象職員全員へ実施 (全運転士及び営業所の全運行管理者、係長以上の職員)	100%	
事故防止重点強化策の実施期間	90日間	90日間	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	未達成	達成	
	活動量		

活動量は、キャリア別「運転士セミナー」、事故防止重点研修、事故防止重点強化策を予定通り実施することができた。
 また、成果についても目標どおり実施したため総合評価を「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・運転士セミナーについては、安全運行の徹底を図るため、これまで全員が同じ内容で受講していたものを、平成26年度からキャリア別に体系化し、経験年数や年齢、技術に応じた更に効果的な内容に充実して実施した。
- ・新たに交通局における発生事故の分析をもとに、全運転士を対象に外部コンサルティング会社の事故防止重点研修を実施し、運転士の安全意識のより一層の向上を図るとともに、各営業所運行管理者の指導能力の向上を図った。
- ・バス停留所付近の迷惑駐車が続かない市内中心部（四条通、京都駅周辺）の停留所を対象に、継続的かつ重点的に違法駐車車両指導啓発活動を行う「事故防止重点強化策」をこれまでの60日間から90日間に拡大し実施した。

【今後の方向性】

- ・平成27年度、運転士セミナーについては、安全運行の徹底を図るため、引き続きキャリア別に効果的な研修を実施していく。
- ・さらに、新たに外部機関（NASVA）を活用し、適性診断結果を基にした研修やグループワークを行い、個人目標の設定や達成度の確認を行うなど、より高度な事故防止重点研修を実施し、事故防止重点強化策については、これまでの四条通、京都駅周辺から河原町通にも拡大して実施する。

4 すべてのお客様に信頼される安全の追求（地下鉄事業）

…地下鉄烏丸線（京都駅，四条駅，烏丸御池駅）に可動式ホーム柵を設置し，より安全・安心に地下鉄を御利用いただける環境を整備する。さらに，お客様の増加が著しい今出川駅ホームに車掌用モニタを設置することにより，安全性の向上を図るとともに，駅改札口付近と階段通路に防犯カメラを設置し，安全性強化を図る。

この事業を進めるための取組		①烏丸線への可動式ホーム柵の設置 ②今出川駅ホームへの車掌用モニタの設置 ③駅改札口等への防犯カメラの増設		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
烏丸御池駅への可動式ホーム柵設置に係る施工	実施	実施	100%	A
車掌用モニタの設置に係る調査・設計・施工	実施	実施	100%	
防犯カメラの増設に係る調査・設計・施工	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
烏丸線3駅への可動式ホーム柵の設置	烏丸御池駅での供用開始	烏丸御池駅での供用開始	100%	
今出川駅ホームへの車掌用モニタの設置	供用開始	供用開始	100%	
駅改札口への防犯カメラの増設	8駅	8駅	100%	
階段通路への防犯カメラの増設	3駅	3駅	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について，目標どおり実施し，成果についても，烏丸御池駅での可動式ホーム柵及び今出川駅での車掌用モニタの供用開始，防犯カメラの増設ともに目標どおり達成したため，総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・可動式ホーム柵の3駅への設置に向けて工事を行い，平成26年12月20日に烏丸御池駅で供用を開始した。
- ・お客様の増加により今出川駅ホーム北側の見通しが悪かったため，2番線ホームに車掌用モニタを設置，平成26年12月19日から運用を開始し，列車扉開閉時の安全性が向上した。
- ・8駅（国際会館駅，北大路駅，四条駅，京都駅，山科駅，三条京阪駅，烏丸御池駅，二条駅）の改札口に防犯カメラを増設した。また，3駅（六地蔵駅，石田駅，太秦天神川駅）の夜間に利用者が少ない階段通路に防犯カメラを増設し，駅全体のさらなる安全性の強化を図った。

【今後の方向性】

- ・四条駅及び京都駅に可動式ホーム柵を設置し，供用開始できるよう取り組む。
- ・改札口への防犯カメラについては，未設置である残り23駅について，平成27年度中に設置する。

5 市バスICカードシステムの導入と普及促進

…ICカードシステムを市バスへも導入するとともに、ICカードの利用を促進することで、お客様の更なる利便性向上を図る。

この事業を進めるための取組	①市バス全車両へICカードシステムを導入する。 ②お客様へ幅広いPRを展開する。			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
市バスICカードの利用開始に向けた機器改修等の実施	実施	実施	100%	A
幅広いPRの実施	①バス・地下鉄車両でのPR ②バスターミナル、地下鉄駅でのPR ③広報媒体でのPR ④イベントでのPR ⑤PiTaPa入会促進	①市バス車外看板、車内吊りポスターによるPR ②ポケットティッシュ配布、駅構内放送によるPR ③市民しんぶん、京都駅及び四条駅のデジタルサイネージ等によるPR ④フリーマーケットでの市政啓発ブースによるPR、ICカードタッチ体験イベントの実施 ⑤京都ぶらすOSAKA PiTaPa入って使ってキャンペーン、デスクキャンペーンの実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
サービス開始時期	平成26年度中のサービス開始	平成26年12月24日サービス開始	100%	
ICカード利用率	5.0% (地下鉄へのIC導入時の実績)	7.8% (平成27年3月の市バス実績)	156%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量指標は、各項目とも目標どおり実施したほか、更にデスクキャンペーンを実施した。

また、成果指標についても、平成26年度中にサービスを開始し、ICカード利用率の目標を上回ったことから、総合評価を「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・市バスのICカードシステム導入については、徹底した作業工程の効率化に努めた結果、当初予定を3箇月前倒しして実現し、平成26年12月24日よりサービスを開始することができた。
- ・普及促進については、市民しんぶん、交通局ニュース、市バス車両側面への看板掲出など様々な媒体を通じてPRを行うとともに、利用開始日には京都市役所前広場で市バス車両を留置して記念イベントを実施した。また、サービス開始約2箇月前の平成26年11月から平成27年1月までに京都ぶらすOSAKA PiTaPaカードに入会された方全員に1,000円分の交通運賃として使えるポイントをプレゼントするキャンペーンを実施し、京都ぶらすOSAKA PiTaPaの入会促進に取り組んだ。

【今後の方向性】

- ・更なる利便性向上と I Cカードの普及促進を図るため、市バス・地下鉄における I C定期及び I Cカードによる乗継割引を導入する。(平成29年4月に導入予定)
- ・利用促進キャンペーンを実施するなど幅広い P R活動により、 I Cカードの普及促進に努める。

6 地下鉄案内サインのリニューアル

…地下鉄案内サインを分かりやすくすることで、お客様サービスの向上を図る。

この事業を進めるための取組	①案内サインの拡大や配色の変更等により、駅構内の案内サインを見やすく統一した表示に刷新 ②お客様が電車から降りたときに、エレベーター、エスカレーター及び階段の位置がすぐに分かるように案内表示を増設 ③地下鉄駅の出入口地上部の駅名標を地下鉄のピクトグラム（絵文字等の視覚記号）を用いた分かりやすい標示に刷新			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
駅構内の案内サインの刷新に係る調査・製作	実施	実施	100%	A
エレベーター等の案内表示の増設に係る調査・製作	実施	実施	100%	
地下鉄駅出入口地上部の駅名標の刷新に係る調査・製作	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
駅構内の案内サインの刷新	3駅	3駅	100%	
エレベーター等の案内表示の増設	全駅	全駅	100%	
地下鉄駅出入口地上部の電照式駅名標の刷新	東西線（43箇所）	東西線（43箇所）	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について、目標どおり実施し、成果についても、案内サインの刷新、案内表示の増設、駅名標の刷新ともに目標どおり達成したため、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・3駅（国際会館駅、北山駅、丸太町駅）の駅構内の案内サインを更新した。
- ・お客様が電車のどの扉からホームへ降りられても、エレベーター、エスカレーター及び階段の位置がすぐにわかるように、ホームの柱や壁面へ1駅当たり約20箇所の案内表示を全駅に増設した。
- ・観光客や外国人の方など、どなたでも地下鉄の出入口とわかるように、東西線の駅、43箇所の駅出入口地上部の電照式駅名標を「京都市屋外広告物等に関する条例」に定められた色の使用面積や彩度に基づくとともに、「地下鉄」の4箇国語表記に加え、鉄道のピクトグラム（絵文字）、駅ナンバリング表示を導入した駅名標に刷新した。

【今後の方向性】

- ・駅構内の案内サインの更新を引き続き行っていく。（全駅実施し平成29年度完成予定）
- ・駅出入口地上部の駅名標について、烏丸線においても平成27年度に更新する。（48箇所）

7 地下鉄駅トイレの美化推進

…地下鉄全駅トイレのオーバーホールの実施及び開業後30年以上を経過した烏丸線北大路～京都駅間のトイレの改修

この事業を進めるための取組	①全駅のトイレの悪臭の原因調査を行い、便器交換や床洗浄・コーティング等のオーバーホールを実施 ②北大路駅、今出川駅のトイレについて、段差解消や洋式便器の設置等の全面改修に着手			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
トイレの悪臭の原因調査・修繕	実施	実施	100%	A
北大路駅トイレ改修工事に係る調査・設計・工事着手	実施	実施	100%	
今出川駅トイレ改修工事に係る調査・設計	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
トイレのオーバーホール	全駅	全駅	100%	
北大路駅トイレ改修工事	工事着手	工事着手	100%	
今出川駅トイレ改修工事	設計完了	設計完了	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について、目標どおり実施し、成果についても、トイレのオーバーホールの完了、北大路駅トイレ改修工事着手、今出川駅トイレ改修工事設計完了ともに目標どおり達成したため、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・トイレの悪臭の原因調査を行い、便器交換や床洗浄・コーティング等のオーバーホールを実施した。
- ・北大路駅のお客様用トイレの全面改修の設計を行い、工事に着手した。今出川駅についても、お客様用トイレの全面改修の設計を完了した。

【今後の方向性】

- ・北大路駅、今出川駅のお客様用トイレの全面改修を行う。(平成27年度末完成予定)
- ・全面改修に当たっては、高齢者や外国人観光客など、より多くのお客様が利用しやすいように、出入口部の段差解消や洋式便器の設置、女性トイレへのパウダーコーナーの設置などを行う。

8 地下鉄駅へのインターネット接続拠点「KYOTO Wi-Fi」等の設置
 …観光客等の皆様が施設情報、観光地への交通アクセスなどの観光に便利な情報等を
 入手しやすい環境を整備する。

この事業を進めるための取組		地下鉄駅にインターネット無料接続拠点「KYOTO Wi-Fi」等を設置		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価 A
「KYOTO Wi-Fi」設置に係る設計協議・施工協議・施工監理	実施	実施	100%	
駅間における携帯電話による通信環境の整備に係る施工監理	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
「KYOTO Wi-Fi」設置（未設置18駅）	18駅	18駅	100%	
駅間における携帯電話による通信環境の整備の完了	東西線全区間	東西線全区間	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について目標どおり実施し、成果についても、「KYOTO Wi-Fi」を目標どおり未設置の18駅に設置し、携帯電話による通信環境の整備についても東西線において完了したため、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・インターネット無料接続拠点「KYOTO Wi-Fi」が未設置であった国際会館駅～丸太町駅，六地蔵駅～山科駅，二条城前駅～太秦天神川駅の18駅に設置し，全駅での整備を完了した。
- ・駅間における携帯電話による通信環境が未整備であった東西線において，通信環境の整備を完了した。

9 バス待ち環境の向上

…快適なバス待ち環境を創出し、市バスの利用促進につなげていく。

この事業を進めるための取組		①バスロケーションシステムの設置 ②「バスの駅」の設置 ③広告付きバス停留所上屋の整備 ④ベンチ、簡易型ソーラー式照明器具の設置		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
バスロケーションシステムの設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	60箇所以上	60箇所	100%	B
「バスの駅」設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	5箇所以上	12箇所	240%	
広告付きバス停留所上屋の整備に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	50箇所以上	50箇所	100%	
バス停留所のベンチ設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	30箇所以上	36箇所	120%	
簡易型ソーラー式照明器具の設置に向けた活動 (現地調査、関係機関との調整等)	30箇所以上	30箇所	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
バスロケーションシステム設置数	60基	60基	100%	
「バスの駅」設置数	5箇所	12箇所	240%	
広告付きバス停留所上屋設置数	50基	49基	98%	
バス停留所ベンチ設置数 (狭小タイプ)	30基	18基	60%	
簡易型ソーラー式照明器具設置数	30基	30基	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

平成26年度は、バス待ち環境の向上を加速させるため、精力的に取組を進めた結果、活動量指標は、いずれの取組においても目標を達成した。成果指標については、広告付きバス停留所上屋、バス停留所ベンチの設置数が目標に達しなかったため、総合評価を「B」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・平成26年度は、これまでよりバス停利便施設の設置スピードを速めるため、歩道幅員・埋設物の調査、地先（地権者）との協議、関係機関への申請等を精力的に実施し、活動量指標の全項目において目標を達成することができた。
- ・バスロケーションシステムについては、これまでの年間5基～10基の設置数を大幅に上回る60基を設置した。
- ・「バスの駅」は、平成25年度から着手した5箇所と合わせ、12箇所の設置を完了した。

- ・簡易型ソーラー式照明器具については、成果目標を達成した。
- ・広告付きバス停留所上屋については、支障となる地下埋設物があったことにより、わずかに目標を達成することができなかったが、これまでと比べ、大きく設置数を伸ばした。
- ・ベンチについては、道路管理者（国道事務所等）などの関係機関との調整等に時間を要したこと、地先（地権者）の理解が得られないこと等により、設置数は目標を達成することができなかった。

【今後の方向性】

- ・バスロケーションシステムについては、インターネットを活用した「モニター型」のバス接近表示器を平成26年度から3箇年で約200箇所に設置することとしており、平成27年度は年間80基（バスの駅10基含む）の設置に取り組む。
- ・「バスの駅」については、狭隘な歩道に隣接する土地所有者や地域の方々の協力のもと、平成27年度は新たに10箇所程度への設置を目指す。
- ・広告付きバス停留所上屋については、支障となる地下埋設物がある等、設置条件が厳しい箇所や、地先のご理解が得られなかった箇所についても、粘り強く協議を進め、目標とする200基の整備完了に向け、平成27年度は約50基の設置に取り組む。
- ・ベンチについては、道路幅員等の設置が可能な条件を満たす箇所のほか、条件の厳しい箇所においても地域や民間に協力を求め、可能な限り設置できるよう取り組む。
- ・簡易型ソーラー式照明器具については、平成27年度も30箇所へ設置する。

10 全庁を挙げた「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の取組の更なる推進
 …地下鉄1日5万人増客の達成に向け、副市長を本部長とする「京都市地下鉄5万人増客推進本部」の下、本市のあらゆる政策を総動員して、全庁を挙げた取組を進める。

この事業を進めるための取組	①各局区によるアクションプログラムの実施 ②「若手職員増客チーム」の取組の推進			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
「京都市地下鉄5万人増客推進本部」におけるアクションプログラムの総件数	333件 (26年度当初)	353件 (27年度当初)	106%	A
若手職員増客チームによる取組の実施件数	6件	6件 (26年度実績)	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
地下鉄旅客数(1日当たり)	349千人 (26年度予算)	359千人 (26年度実績)	103%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、アクションプログラムの総件数及び若手職員増客チームによる取組の実施件数ともに目標を上回り、成果指標である地下鉄旅客数についても目標を上回ることができたことから、総合評価を「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・「京都市地下鉄5万人増客推進本部」において、「高速鉄道事業経営健全化計画」の下半期に当たる5年間(平成26年～平成30年)を実施期間として、「地下鉄駅を核としたまちづくりの推進」、「地下鉄駅及び周辺での観光・集客イベントの開催」、「地域や事業者との協働による公共交通優先の歩くまち・京都の取組推進」を重点方針としたアクションプログラムを策定し、全庁を挙げて増客に向けた取組を着実に進めた。
- ・各局区の若手職員で構成する「若手職員増客チーム」では、駅や駅周辺施設などの活性化を図る「駅男(エキメン)」の取組など、地下鉄・市バスの増客に寄与する様々な取組を実施することができた。
- ・こうした全庁を挙げた取組の結果、地下鉄の1日当たりの旅客数は、目標を大きく上回ることができた。

【今後の方向性】

- ・引き続き、アクションプログラムに基づき、全庁一丸となって攻めの取組を推進するとともに、相互にしっかりと連携を図りながら更なる増客を目指していく。
- ・若手職員増客チームについては、平成27年6月から第6期のチーム活動がスタートしており、今後も増客に向けた取組を展開していく。

11 区役所・支所等との連携による駅を拠点とした増客の取組
 …各局区等が行うイベントと連携し、市バス・地下鉄のPRと利用促進に向けた取組を行う。

この事業を進めるための取組		各局区等が行うイベントにおける市バス・地下鉄のPR		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
イベント実施に向けた協議件数	18件 (25年度実績)	24件 (26年度実績)	133%	A
保存版地下鉄&生活便利情報の発信に向けた区役所との協議・製作	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
イベント出展数	18件 (25年度実績)	24件 (26年度実績)	133%	
保存版地下鉄&生活便利情報の配布	12駅(北大路駅～竹田駅)	12駅(北大路駅～竹田駅)	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量のイベント実施に向けた協議件数、成果指標であるイベント出展数について、目標を達成したことから、総合評価を「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・各区のふれあいまつりをはじめとした、各局区等が開催するイベントなどで、京ちゃん・都くんの着ぐるみの活用や、スタンプラリーの実施などを積極的に行った。
- ・対象の12駅が位置する市内6区(北区, 上京区, 中京区, 下京区, 南区, 伏見区)の市民しんぶん区版へ時刻表などを掲載した地下鉄&生活便利情報の折り込みを実施した。

【今後の方向性】

- ・引き続き、各局区等が開催するイベントに積極的に参加することで、情報発信を行い、更なる交通局ファンの獲得と市バス・地下鉄の利用促進につなげる。
- ・着ぐるみについても、市バス・地下鉄がより広く市民に愛されるよう、またPR活動を展開していくためのツールとして、引き続き様々なイベントに活用する。

12 地下鉄の魅力向上とPRの促進

…地下鉄・市バス応援キャラクター「太秦萌」等を活用した地下鉄利用促進活動や、学産官連携による「駅ナカアートプロジェクト」を実施する。

この事業を進めるための取組	①地下鉄5万人増客応援キャラクター「太秦萌」等を活用し、利用促進ポスターやノベルティグッズ等を作成、積極的な地下鉄利用促進活動を実施 ②大学や企業との「学・産・官」の連携・協力により、大学生のアート作品で駅構内を演出し、地下鉄の活性化を図る「駅ナカアートプロジェクト」を実施			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
「太秦萌」を活用したコラボレーションポスターに係る関係各所との協議・製作	実施	実施	100%	A
オリジナルグッズの制作回数	6回	6回	100%	
駅ナカアートプロジェクトの実施に係る大学及び企業との協議	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
ポスターの展開枚数	1,500枚	1,500枚	100%	
オリジナルグッズの売上数	3,090個	3,767個	122%	
駅ナカアートプロジェクトへの参加大学	9大学	10大学	111%	
駅ナカアートプロジェクトへの参加企業	7企業	7企業	100%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量について、目標どおり実施し、成果についても、ポスターの展開枚数、オリジナルグッズの売上数、駅ナカアートプロジェクトへの参加大学数及び企業数ともに目標を達成したため、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- 地下鉄沿線施設3箇所とコラボレーションしてポスターを製作し、地下鉄駅構内や車内中吊り枠等において展開した。
- 平成26年度のオリジナルグッズとして、『「太秦萌」「松賀咲」「小野ミサ」ブック型 付箋』、『京都市バス「チョコQ」』及び『「地下鉄に乗る」プレミアムクリアファイル』等を作成した。すべての商品において、お客様からご好評を得ることができた。
- 駅ナカアートプロジェクトにおいては、市内の芸術系大学9大学の参加に加え、京都嵯峨芸術大学と交流のあるパリ国立高等美術学校にも参加していただいた。また、地下鉄駅構内だけでなく市バス車両を活用した作品も制作した。

【今後の方向性】

- 「太秦萌」を活用したコラボレーションポスターについては、引き続き沿線集客施設とコラボレーションし、より効果的なPRに努める。

- ・オリジナルグッズは、幅広い層のお客様に市バス・地下鉄へ親しみを持っていただける事業である。より多くのお客様に購入していただけるよう、内容や手法を工夫しながら、引き続き、実施する。
- ・駅ナカアートプロジェクトでは、新たな参加大学の増加を目指すとともに、引き続き「学産官」の枠組みで取り組む。

13 市バスの利便性向上と更なる利用促進

…区役所・地域や商業施設、大学などとの積極的な連携により、一層の利用促進を図る。また、更なる増客に向けて、継続した路線・ダイヤ充実の検討を行う。

この事業を進めるための取組		積極的な利用促進、市バス路線・ダイヤの見直し		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
御利用いただきやすい 系統・ダイヤ編成の実施	実施	実施	100%	A
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
市バス旅客数 (1日当たり)	328千人 (26年度予算)	341千人 (26年度実績)	104%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
	未達成	達成	
	活動量		

活動量については、平成26年3月に新運転計画を、平成26年10月に路線・ダイヤの一部変更を実施した。その結果、成果指標である、1日当たりの旅客数が目標を上回ったことから、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- 平成26年3月に実施した新運転計画では、市バスネットワーク全体の利便性を飛躍的に高めるため、近年にない事業規模（車両数・走行キロ）の拡大を行い、より一層「攻めの経営」を推進した。
- 具体的には、観光系統「洛バス」や、市内中心部を運行する循環系統や幹線系統の増便をはじめ、直行系統や急行系統などの新たな系統の設定、京都市バスで初めての取組となる「深夜バス」など、夜間時間帯の運行充実や、地域主体のモビリティ・マネジメントと一体となった路線・ダイヤの拡充に取り組んだ。
- また、このダイヤ改正に合わせて、「わかりやすい市バス」の実現に向け、その基本方針となる「デザインマニュアル」を策定し、市バス車両やバス停の案内表示をより一層便利で分かりやすいものに一新したほか、京都駅前バスターミナルにおいて、「バス総合案内板」などの施設整備を実施した。
- 平成26年10月には、JR桂川駅前に大型商業施設が開業したことに伴い、同駅へのバス路線を強化するとともに、「バスの駅」四条河原町の更なる強化を図るために、平日昼間時間帯に17号系統を新たに「バスの駅」にも停車させることとした。
- 人と公共交通優先の「歩くまち・京都」の牽引役として、ダイヤ改正により市バスの利便性を更に向上させたことで、一日当たりの旅客数は目標を大きく上回った。

【今後の方向性】

- 平成27年3月に実施したダイヤ改正では、平成26年3月の新運転計画のもとでのお客様のご利用状況を踏まえつつ、主要系統の増便や鉄道駅との結節強化、乗継利便性向上など、更なる路線・ダイヤの充実に取り組んだ。
- また、平成27年9月には「岡崎地域」の回遊性及び同地域へのアクセスを向上させる取組として、同地域を循環し、更には円山公園方面や鉄道駅（地下鉄、京阪電車）・まちなかの河原町通とを結ぶ、「京都岡崎・都心循環バス」を新設する。
- 今後とも、更なる増客を目指した路線・ダイヤの編成に取り組んでいく。

14 駅ナカビジネスの積極的展開

…中期経営方針に基づき、駅ナカ店舗の整備を進める。

この事業を進めるための取組	Kotochika 山科及び丸太町駅における駅ナカ店舗の開業			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
Kotochika 山科開業	4店舗	4店舗	100%	A
丸太町駅構内店舗開業	2店舗	2店舗	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
「駅ナカビジネス」収入額	712百万円 (26年度予算・税込)	800百万円 (26年度決算・税込)	112%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量については、地下鉄山科駅及び丸太町駅において駅ナカ店舗開業の目標を達成することができた。

また、成果指標の「駅ナカビジネス」収入額についても、目標を上回ったことから、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- 平成26年10月の「Kotochika 山科」の開業や、平成26年12月の丸太町駅構内店舗の開業、また、既設の店舗の営業収入の増加により、駅ナカビジネスは当初予算を上回る収入を達成することができた。

【今後の方向性】

- 平成24年11月策定の中期経営方針に基づき、平成30年度における駅ナカビジネス収入年額10億円の実現を目指す。
- 平成27年度は、「Kotochika 御池」増床及び今出川駅構内店舗の工事を着実に進め、平成27年度中の開業を目指す。また、「Kotochika 京都」の第Ⅱ期の整備に取り組む。
- 集客イベントの開催や店舗の販促PRを実施することで、コトチカをはじめとした駅ナカビジネスの更なる周知、浸透を図り、一層の増収を目指すとともに、地下鉄駅の魅力及び賑わい創出、活性化に努め、より多くの方の地下鉄利用につなげていく。

15 コスト削減策（地下鉄事業）

…安全運行の維持に最大限配慮しつつ更新期間を延長し、経費の削減に努め、あらゆる事業を徹底的に見直し、経常経費の削減を図る。

この事業を進めるための取組	①地下鉄設備の更新期間の延長（改集札機など） ②予算の執行管理の強化			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
改集札機、券売機、駅照明設備、変電設備及び昇降機設備の適切な検査・点検	定期検査及び随時点検の実施	実施	100%	
経費の削減目標を達成する予算の編成	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
改集札機の更新期間延長（13年→18年以上）	39台	39台	100%	
券売機の更新期間延長（13年→18年以上）	157台	157台	100%	
変電設備の更新期間延長（30年→31年以上）	1箇所	1箇所	100%	
昇降機設備の更新期間延長（30年→31年以上）	24台	24台	100%	
経費の削減（平成20年度予算に対する削減比率）	13% （520百万円）	13.3% （532百万円）	102%	A

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量指標の地下鉄設備の適切な検査・点検、及び経費の削減目標を達成する予算の編成、成果指標の地下鉄設備の更新期間の延長、平成20年度予算に対する経費の削減ともに、目標を上回っていることから、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- 適切な検査・点検を行うことで地下鉄設備の更新期間を延長し、コスト削減に努めた。
- 平成22年3月に策定した「高速鉄道事業経営健全化計画」では、コスト削減策の目標を、平成26年度以降は定めていないが、平成25年度に引き続き、平成25年度の予算における「経常経費の13%削減」（平成20年度予算比）とした。
- 平成26年度予算編成において、経常経費を平成20年度予算比13.3%削減したことで、計画の目標を達成した。

【今後の方向性】

- 今後も、適切な検査・点検を行い、安全に留意しつつ更新期間を延長し、コスト削減に努める。
- 平成27年度予算においても、経常経費を13.3%削減（平成20年度予算比）し、経営健全化計画に掲げた目標を継続して達成した。引き続き、予算の執行管理を強化し、より一層の経費削減に取り組んでいく。

16 地下鉄事業における一般会計支援等の拡充
…一般会計からの支援を確保・拡充し、収支改善を図る。

この事業を進めるための取組	①地下鉄駅賑わい創出事業への出資金の確保 ②経営健全化出資金の活用			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
地下鉄駅賑わい創出事業への出資金の確保	地下鉄駅賑わい創出事業への出資金の確保	地下鉄駅賑わい創出事業への出資金の確保	100%	A
経営健全化出資金の活用	経営健全化出資金の確保	経営健全化出資金の確保	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
累積資金不足額の削減	△311億円 (年次計画値)	△309億円 (26年度決算)	101%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量については、地下鉄駅賑わい創出事業への出資金の確保、経営健全化出資金の活用について目標どおり達成することができた。
 これにより、成果指標についても、目標どおり資金不足額を増加させないことができたため、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・地下鉄駅賑わい創出事業への出資金、経営健全化出資金については、一般会計から所要の額を繰り入れた。
- ・また、高資本費対策補助金（任意補助金）については、一般会計の厳しい財政状況と地下鉄事業の経営健全化計画を上回る収支改善の進ちょく状況をふまえ、予算計上を見送ったが、その上で資金不足を増加させないことができた。

【今後の方向性】

- ・引き続き、所要の出資金、補助金の確保に努め、資金不足増加の抑制を図る。

<参考>

・経営健全化出資

平成15年度に国において創設された制度で、全国的に経営状況が厳しい地下鉄事業について、累積資金不足の抑制と財政構造の強化を図るために、国が健全化団体の指定を行い、起債措置に基づく一般会計からの出資を認めるもの。

従来は平成25年度までの措置とされていたが、平成21年度に国へ精力的に要望してきた結果、経営健全化計画の最終年度である平成30年度までの延長が認められるとともに、出資額の算定の変更（増額）が行われた。

これにより、一般会計から地下鉄事業へ平成22年度～30年度に総額約830億円の出資が可能となった。

17 国への要望

…地下鉄事業の累積資金不足の早期解消を図るため京都市の実情に応じた国の支援策の充実を要望する。

この事業を進めるための取組	国への要望の実施			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
国への要望活動 ①転落防止柵の整備に対する補助金の確保 ②安全かつ低コストで整備可能となる新たな転落防止柵の技術開発の促進 ③転落防止柵の整備に対する補助制度の更なる拡充 ④地下鉄施設の更新・改良に対する補助制度の拡充 ⑤高金利建設企業債の借換制度の拡充	要望活動の実施	要望活動の実施	100%	B
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
補助金の確保 ①転落防止柵の整備に対する補助金の確保 ②安全かつ低コストで整備可能となる新たな転落防止柵の技術開発の促進	補助金の確保	国の平成27年度予算に措置された。	100%	
制度の拡充 ②安全かつ低コストで整備可能となる新たな転落防止柵の技術開発の促進、及び補助制度の更なる拡充 ③転落防止策の整備に対する補助制度の更なる拡充 ④地下鉄施設の更新・改良に対する補助制度の拡充 ⑤高金利建設企業債の借換制度の拡充	制度の拡充	制度の拡充については、実現していない。	0%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量の目標に掲げたとおり、国に精力的に要望を行った結果、転落防止柵の整備費補助及び技術開発の促進に対する予算が措置された。

しかしながら、その他の要望については実現しなかったことから、総合評価は「B」とした。

【26年度の取組・考察】

- ・「転落防止の柵整備に対する補助金の確保」については、国の平成27年度予算において所要金額が措置された。
- ・「安全かつ低コストで整備可能となる新たな転落防止柵の技術開発の促進」については、国の平成27年度予算において技術開発費用が措置された。
- ・その他の要望については、国に大きな負担が生じるため、実現に向けたハードルは非常に高い。

【今後の方向性】

- ・引き続き、他都市等とも連携して精力的に要望活動を行っていく。

18 コスト削減策（市バス事業）

…点検整備を行い安全性に十分留意して、車両更新年数を14年から18年を目安として延伸し、更新車両数を削減し、あらゆる事業を徹底的に見直し、経常経費の削減を図る。

この事業を進めるための取組	①点検整備の確実な実施 ②車両状態の点検精査を踏まえた更新期間の延長 ③予算の執行管理の強化			
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
入念な点検整備を実施し 車両状態を精査する 車齢14年以上の車両	全対象車両実施 (100両)	全対象車両実施 (100両)	100%	
経費の削減目標を達成する予算の編成	実施	実施	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
更新年数の延伸により削減した更新車両数 (平成21年度～26年度)	52両 (計画値)	73両 (26年度決算)	140%	
経費の削減 (平成20年度予算に対する削減比率)	5% (150百万円)	5.9% (177百万円)	118%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量の入念な点検整備の実施及び車両状態の精査、経費の削減目標を達成する予算の編成、成果指標の更新年数の延伸により削減した更新車両数、平成20年度予算に対する経費の削減とともに、実績値が目標を上回っていることから、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- 市バス事業のコスト削減策として、平成21年度からバス車両の点検整備を行い、安全性に十分留意しつつ、これまで14年であった車両更新年数を、18年に延伸した。
- 従来の「14年更新ルール」によって更新対象となっていた市バス車両100両を1両1両精査し、入念な点検整備を行うことによって、更新車両数を抑制することができ、平成21年度から平成26年度までの累計目標である52両を上回る73両の更新を見送ることができた。
- 平成24年度決算において、経営健全化団体から脱却したが、「自動車運送事業経営健全化計画」でのコスト削減目標である経常経費の5%削減（平成20年度予算比）を継続目標とした。
- 平成26年度予算編成において、経常経費を平成20年度予算比5.9%削減したことで、目標を達成した。

【今後の方向性】

- 今後とも入念な点検整備により安全性を確保し、車両ごとの整備状況や使用状況を見極めたうえで、費用対効果を勘案して更新を行っていく。
- また、引き続き、予算の執行管理や徹底したコスト削減を継続するなど、経営の効率化に取り組み、自立した経営の確立を目指していく。

19 市バス事業における一般会計補助金の削減

…自立した経営の実現に向けて、計画を上回る一般会計からの任意補助金（生活支援路線補助金、市バス購入費に対する補助金）の削減を行う。

この事業を進めるための取組		①生活支援路線補助金の削減 ②市バス購入費に対する補助金の削減		
活動量指標	活動量目標	活動量実績値	活動量達成度	総合評価
生活支援路線補助金の対象範囲を縮小し、補助金を削減	実施	全額執行抑制	100%	A
バス車両減価償却費等補助金の見直し	全額休止	全額休止	100%	
成果指標	成果目標	成果実績値	成果達成度	
一般会計の財政負担の軽減額	1,426百万円	1,888百万円	132%	

成果	達成	B	A
	未達成	C	B
		未達成	達成
		活動量	

活動量は、補助金の削減を目標どおり行った。
また、一般会計からの任意補助金をゼロにし、成果指標である一般会計の財政負担の軽減額は目標を上回ることができたため、総合評価は「A」とした。

【26年度の取組・考察】

- 市バス・地下鉄中期経営方針においては、累積欠損金及び累積資金不足の解消に目途が付けられる平成27年度に一般会計からの任意補助金を“ゼロ”とし、自立した経営を行うことを目指してきた。
- 平成26年度は、中期経営方針に掲げる取組を着実に推進した結果、市バス購入費に対する補助金の全額休止に加え、生活支援路線補助金の全額執行抑制を実施したうえで、経常損益の黒字を確保できた。これにより、中期経営方針よりも1年前倒しで、一般会計の任意補助金に頼らない自立した経営を実現した。

【今後の方向性】

- 今後も徹底した「攻めの経営」で黒字経営を堅持しながら、安定的で自立した経営基盤の確立を目指していく。

平成27年度 京都市交通事業事務事業評価

平成27年9月発行

☆この評価に関する御意見，お問い合わせ先

京都市交通局 企画総務部総務課

〒616-8104 京都市右京区太秦下刑部町12

TEL 075-863-5031 FAX 075-863-5039

URL <http://www.city.kyoto.lg.jp/kotsu/>